

واقع تكوين المستفيدين بالمكتبات الجزائرية في ظل المجتمع الرقمي: مكتبات قسنطينة نموذجا

د. عز الدين بودربان أستاذ محاضر
رئيس اللجنة العلمية قسم علم المكتبات
جامعة منتوري قسنطينة
بوخالفة خديجة
باحثة
قسم علم المكتبات
جامعة منتوري قسنطينة
Bouderbane.azzedine@yahoo.fr

مقدمة

جهود الإنسان في التفكير في حل مشاكل الأمة والمجتمع لم تنقطع أبداً وذلك بهدف توفير الراحة والسعادة والرفاهية لكل أفراد المجتمع. لقد عرف المجتمع تطورات كبيرة ومتنوعة في شتى مجالات الحياة بفضل الإنجازات المحققة في مجال الفكر والعلوم، ذلك ما جعل المعلومات تصبح هيكل أساسيا في نظام مجتمع المعرفة، ودفع مهنة المكتبات والمعلومات إلى بذل الجهد للتموقع الجيد داخل المحيط الرقمي، وللتكيف مع التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي. لقد أصبح هذا المجتمع الجديد يحتاج إلى أفراد يتميزون بقدرات جد متطورة، وبتعطش دائم إلى التعلم وإلى تجديد المعلومات والمعارف لأن المعرفة التي يتحصل عليها الفرد ما هي إلا زاد الحاضر ومآلها هو التغيير. في هذا الجو الجديد والمعقد، يمكن للمكتبة أن تلعب دورا حساسا وأساسيا لمواكبة هذا التغيير وذلك بوضع برامج تكوينية مبنية على دراسة للواقع وعلى مناهج علمية لفائدة مستفيديها حتى تؤهلهم للتصدي بنجاحة إلى كل ما هو صعب ومعقد لإكسابهم القدرة على حب التعليم مدى الحياة ولتمكينهم من الاندماج السريع في هذا الفضاء الرقمي الجديد. بفضل وجود المكتبة على مستوى المؤسسات العديدة والمتنوعة، يمكنها إستغلال هذه الورقة

الرابحة لتساهم مساهمة فعالة في ترسيخ ثقافة المعلومات والثقافة التكنولوجية لفائدة مستفيديها، وبالتالي دعم مركزها في المجتمع. تلك هي الأمور التي جعلتنا نفكر في مكتباتنا ونتساءل إذا ما كانت تقوم حقا بتكوين مستفيديها أم إذا ما كانت لديها مشاريع لوضع برامج تكوينية لفائدة هؤلاء المستفيدين، وإذا ما كانت هذه المشاريع لها أثر البرامج تحضر فعلا المستفيدين إلى مجتمع رقمي متغير ومتجدد.

إعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي حتى نعطي صورة واضحة عن النشاطات التكوينية لعينة من المكتبات الموجودة بمدينة قسنطينة، ونقدم تحاليل بهدف إثراء محتوى الدراسة وإبراز أهمية وحساسية موضوع تكوين مستفيدي المكتبات ومراكز المعلومات في بلادنا.

1 - الإدماج أم التهميش في المجتمع الرقمي :

إن الثورة التي أنتجتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى حركية جديدة في كل المحيط أين يوجد الإنسان، فهي غيرت المفاهيم وعقدت الحياة، والتغيير نفسه أصبح يتسم بالسرعة الفائقة، بالأهمية القصوى وبالتأثير الشامل حيث ظلت المعلومات المتدفقة عبر الوسائط التكنولوجية الحديثة مبدأ جوهريا في تسيير أمور الفرد، في تنظيم الحياة بالمجتمع، وفي إيجاد الكثير من الحلول لمشاكل الإنسان، ذلك ما دفع المفكرة (بلانكي Blanquet) تصرح أن : " المستقبل ينتمي إلى الذين يتحكمون في المعرفة"⁽¹⁾. لقد أصبح الانتقال إلى هذا المحيط الرقمي الجديد يتطلب من أفراد المجتمع مهارات عالية المستوى حتى يتمكنون من التكيف بسرعة مع التغيير ومع المستجدات، إضافة إلى ذلك، لقد أصبحت المشاركة في مجتمع المعلومات تكاد تكون منعدمة بالنسبة إلى الأشخاص الذين يجدون أنفسهم غير قادرين على استعمال المعلومات وإنتاجها⁽²⁾. تنوعت حقا مصادر المعرفة داخل هذا المحيط الإلكتروني المتجدد وتطورت أساليب التكوين المتميزة بأكثر مرونة وأكثر نجاعة الشيء الذي أدى إلى رؤية جديدة لخدمات أنظمة المعلومات ولمهام اختصاصي المعلومات⁽³⁾. في وقت أصبح فيه من يتحكم في شبكات المعلومات ووسائل الاتصال هو الذي يحكم العالم، أضحت سرعة تطور

الوسائل التكنولوجية تقلق الكثير من أفراد المجتمع الذين يشككون في إمكانية الفرد على " الفهم بنفس الوتيرة التي تتطور بها التكنولوجيا " (4) وذلك ما دفع العديد من مستخدمي المعلومات ومستعملي مصادر المعلومات الإلكترونية ووسائل البحث الآلية الحديثة إلى التعبير عن الحاجة الماسة إلى التكوين والإستمرارية فيه حتى يبقوا وظيفيين داخل هذا المجتمع بدلا من أن يصبحوا مهمشين ومبعدين تماما عن المشاركة والمساهمة في شتى النشاطات بالمجتمع.

2 - التحكم في المعلومات وثقافة المعرفة:

جاء في إعلان الإسكندرية أن التحكم في المعلومات هو في قلب التكوين مدى الحياة، وأن هذا التحكم يسمح للأفراد في شتى مجالات الحياة من البحث عن المعلومات، من تقييمها، من استعمالها ومن إنتاجها بغرض تحقيق أهداف شخصية، اجتماعية، مهنية وتربوية. فهو حق أساسي من حقوق الإنسان في مجتمع رقمي يطمح إلى إدماج كل شعوب العالم. لقد أصبح التحكم في المعلومات بشتى أنواعها حجر الزاوية في التحصيل على ثقافة المعرفة. في التعليم طيلة الحياة وفي التمتع داخل المجتمع الرقمي، ذلك ما دفع الجمعية الأمريكية للمكتبات (A.L.A) إلى تعريف الفرد الماهر في استعمال المعلومات بالشخص المتمكن من معرفة متى تبرز الحاجة إلى المعلومات، وكذا إيجاد المعلومة الملائمة مع تقييمها واستعمالها بنجاعة ... فهو الشخص الذي تعلم كيف يتعلم، وهو يعرف مفهوم التعلم لأنه يعرف كيف تنظم المعرفة. لقد تم تحضيره للتعلم طيلة الحياة لأنه قادر دائما على إيجاد المعلومات المطلوبة حسب الحاجة والمهمة المتوقعة (5). بالإضافة إلى ذلك، صرحت قمة القرن 21 لثقافة المعلومات المنعقدة في برلين في 2002 أن ثقافة المعرفة تتمثل كذلك في التحكم في التكنولوجيا، وهي القدرة على استعمال الأوعية الفكرية الجديدة بهدف الولوج إلى المعلومات وإيصالها إلى الآخرين بصفة جيدة (6).

أما مؤسسة المكتبات المدرسية، الوطنية والجامعية (SCONUL) بالمملكة المتحدة، فقد عرفت الفرد المتحلي بثقافة المعرفة بالشخص الذي يتحكم في القدرات السبعة الآتية⁽⁷⁾:

1. القدرة على تحديد الحاجة إلى معلومات معينة.
2. القدرة على تحديد كيفية تقليص النقص فيما يخص المعلومات.
3. القدرة على تعريف الاستراتيجيات لتحديد مكان المعلومات.
4. القدرة على إيجاد المعلومات والولوج إليها.
5. القدرة على تنظيم المعلومات . على استعمالها وعلى إيصالها بوسائل ملائمة.
6. القدرة على مقارنة وتقييم المعلومات المحصل عليها من مصادر مختلفة.
7. القدرة على تحليل المعلومات المتوفرة والاستفادة منها بهدف المساهمة في إنتاج معارف جديدة.

إن ثقافة المعرفة تتجلى في بلورة المعارف، في تشجيع الأشخاص على مواصلة التكوين طيلة حياتهم، وفي دفع المؤسسات إلى توفير المعارف وإلى بثها. من خلال كل ذلك، نفهم منطقياً أن المعرفة هي الفهم، أن الفهم هو التنبؤ، وأن التنبؤ هو القدرة على الإنجاز. حالياً، لا يكفي أن نكون قادرين على القراءة فقط، بل يجب كذلك معرفة استعمال وسائل الاتصال الجديدة حتى نتمكن من الوصول إلى المعلومات التي نحن بحاجة إليها.

إن خدمات المعلومات الجديدة الناتجة عن التطور التكنولوجي والمقدمة إلى المستفيدين تضع أنظمة المعلومات ومختصاتها في قلب

المجتمع المتجدد، وتجعل المهنة تتوقع جيدا ما بين المهن الأخرى المنافسة لها.

"إن التكنولوجيا تتغير، وكلما تحسن تكوين المختصين كلما تمكنوا من مواجهة هذه التغييرات"⁽⁸⁾، مع العلم أنه على هؤلاء المختصين أن يتقنوا مهام جديدة من جهة، وأن يستجيبوا، من جهة أخرى إلى حاجيات مستفيدين يتميزون بسلوك جديد مصرين على تحقيق ما يرغبون فيه وما يتطلعون إليه.

3 - دور المكتبة في تكوين المستفيدين:

إذا كان التكوين بصفة عامة هو العملية المحددة مسبقا التي تطمح إلى تمكين المتكون من مجموعة من الأنماط الفكرية والمهارات السلوكية التي تجعله يقوم بوظيفة معينة، فإن تكوين المستفيدين من جهته يعني الإجراءات التي تتخذها المكتبة لتقليص العوائق التي تمنع المستفيد من الوصول إلى المعلومات. تتمثل هذه الإجراءات أولا في تزويد المستفيد بالمعارف الضرورية وتوضيح التحصيلات النظرية بالنسبة إلى هذا الأخير، ثانيا في تمكين المستفيد من مهارات تطبيقية، وتنميتها من أجل تحسين الأداء وزيادة الفعالية، وثالثا، في إحداث تغيير في سلوكيات المستفيد الناجمة عن تفاعله مع المحيط.

لقد كان المفكر الأمريكي إمرسن (Emerson) أول من نادى بضرورة تكوين المستفيدين لما أضح سنة 1840 على أهمية إنشاء منصب "أستاذ للكتب" على مستوى مؤسسات تربوية حيث جعل من مهنة المكتبي مهمة تربوية بعدما كان يعتبر الجميع أن المكتبي ماهو إلا حارس للكتب. وقد دعم ديوي (Dewey) هذا المفهوم، أولا بإنشاء أول مدرسة لتكوين المكتبيين والمستفيدين معا (New York Columbia College) عام 1886، وثانيا لما صرح أن المكتبة هي مدرسة وأن المكتبي هو أستاذ، ليضيف أنه يمكن أن نجعل من المكتبة جامعة بدون أساتذة.

إذا كانت التكنولوجيا والمجتمع والعالم في تغير مستمر، فإن تعطش أفراد المجتمع إلى العلم والمعرفة هو كذلك في تزايد مستمر، ذلك

ما جعل الحاجة إلى التكوين والتعلم تصبح أولوية من أولويات الدولة والمؤسسات التكوينية والتعليمية. وما دام أن مجتمع المعلومات يفرض على كل الأفراد التحكم في العديد من القدرات التي تساعد على الوصول إلى المعلومات وعلى استعمالها بجدية⁽⁹⁾، فإنه أصبح في يد المكتبة ورقة رابحة لمواجهة التحدي بتموقعها الإستراتيجي داخل المجتمع ولتقمص مهمة تكوين أفراد وجماعات المجتمع الرقمي حتى يتمكنون من الاندماج فيه بسهولة. فالمكتبة إذن أصبحت فعلا أداة بإمكانها أن ترافق الفعل التكويني، بل أنها تشرف بفعالية في تكوين المستفيدين، مما يدفع اختصاصي المعلومات إلى تحسين مستوى الريادة المستقبلية للمهنة فيما بعد⁽¹⁰⁾. مادام أن الاندماج في هذا المجتمع المتجدد والمعقد يتطلب مهارات ذات مستوى عالي، فإنه يتوجب على المكتبة أن تستعد لوضع إيديولوجيا للمهنة المكتبية بالنسبة لهذا المحيط الجديد وبناء إستراتيجية تمكن من تطوير هذه المهنة باستمرار⁽¹¹⁾. وحتى تنجح المكتبة في وضع هذه الركيزة الحساسة والجوهرية، فإنه يجب عليها أن تحدد حاجياتها المستقبلية من حيث القدرات التي تحتاجها كمكتبة الغد والمتمثلة في المكتبة الرقمية والمكتبة في الحاسوب، ومن بين هذه الحاجيات نجد المجال التكويني للمكتبة الذي تغمره الصعوبات والمنافسة الشرسة. لم تعد المكتبة سوى مكانا لحفظ الوثائق كما كانت عليه في السابق، بل هي الآن تلعب دور المعالج للمعلومات، فهي تحضر وتقدم الوثائق، فتضيف إليها قيمة أخرى إضافية أو وسائط، أو أوعية أخرى بهدف تسهيل الاستفادة من محتوياتها⁽¹²⁾. هذه المهام الجديدة للمكتبة حررتها نوعا ما من الأعمال التسييرية والتقنية المعروفة، وفتحت لها الطريق لمقابلة المستفيدين ومساعدتهم بالاستجابة إلى حاجياتهم وطلباتهم⁽¹³⁾. إن الهيكلية القديمة بالنسبة إلى المكتبات سوف تتغير فبعدما كانت تقاس هذه المؤسسات التوثيقية بغناء رصيدها ستصبح أحسنها تلك التي توفر أحسن طريقة للوصول إلى أي نوع من المعلومات، مهما كان مكانها أو وعاؤها، وبدون مراعاة عنصر الوقت الذي تطلب فيه هذه المعلومة⁽¹⁴⁾. هكذا تتحول المكتبة من مجرد مصلحة تقوم بتقديم خدمات إلى مصلحة تجيد التحكم في مختلف الوسائل التكنولوجية الجديدة، ومن ثم الاستجابة لطلبات المستفيدين

واحتياجاتهم⁽¹⁵⁾. فالتغير الجذري الذي طرأ في المجتمع أصبح يشكل منعطفا أساسيا يجب اجتيازه⁽¹⁶⁾. إن مجال المكتبات والمعلومات يعرف أسرع التطورات بفضل إدخال التكنولوجيا الجديدة، الشيء الذي يجعل التحكم في هذه الوسائل عملية تحتاج إلى تكوين مبني على تعلم منهجي جيد وإلى استمرارية في التكوين⁽¹⁷⁾. إن القدرة على استعمال الوسائل الحديثة للبحث عن المعلومات من طرف المستفيد شرط ضروري، غير أن هذا الشرط غير كاف لوحده، بل يجب أن يرافق هذه القدرة تحكم في المعلومات ذاتها، والتي هي متواجدة بهذه الوسائل⁽¹⁸⁾. إذا كان من المهم أن نسيطر على تقنيات البحث عن المعلومات مهما كان نوعها وشكلها، فإنه من المهم أن تكون لدينا ثقافة ومنهجية حول استعمال هذه التقنيات التي ماهي في الحقيقة سوى وسيلة تساعد على تسهيل الوصول إلى المعلومات وتبادلها وجعلها ساحة للجميع⁽¹⁹⁾. على المكتبة أن تجتهد لمعرفة حاجيات مستفيديها وأن تنسق عملها مع المؤسسات التكوينية لوضع برامج تكوينية مرنة وملائمة تستجيب إلى التطلعات المتجددة للمهنة وتتحدى التطورات التكنولوجية السريعة، مما سيؤدي لا محالة إلى "ربط التدريب بالنمو المستمر للارتقاء لمستوى العصر الذي يعيش فيه لمواجهة العالم المتغير الذي يتطور فيه العالم وتتراكم فيه المعرفة بصورة متزايدة ومذهلة"⁽²⁰⁾

4 - نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها :

ندرج هنا نتائج دراسة ميدانية أجريناها بمدينة قسنطينة بهدف التعرف عن واقع تكوين مستفيدي المؤسسات الوثائقية. شملت هذه الدراسة عينة عشوائية لـ 100 مكتبي بمؤسسات توثيقية مختلفة نذكر منها:

- مكتبات مدرسية.

- مكتبات جامعية.

- مكتبات عامة.

- مكتبات متخصصة.

- مراكز معلومات بمؤسسات اقتصادية.

عينة الدراسة متكونة من مكتبين ذوي مستوى جامعي من تقني سامي في علم المكتبات إلى محافظ مكتبة، اعتمدنا على استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على المعنيين مباشرة، تم استلامها شخصيا من يد المستجوبين، وقد أعطت عملية السبر لهذه الإستمارات النتائج الآتية والتي قمنا بتحليلها:

السؤال الأول: هل تقومون بتكوين مستفيدي مكتبتكم؟

النسبة	التكرار	الإجابات
0%	0	- باستمرار
4%	04	- من حين إلى آخر
24%	20	- نادرا
76%	76	- أبدا
100%	100	المجموع

جدول رقم (1) : تكوين مستفيدي المكتبة

من خلال نتائج الجدول رقم [1]، نلاحظ أن تكوين المستفيدين مغيب بنسبة عالية بالمكتبات المدروسة (76%)، فالقليل منها نادرا ما يقوم بتكوين المستفيدين (20%) مما يعني أن هذه المكتبات ليس لديها إستراتيجية فيما يخص القراء وليس لهذه الخدمة مكان في برنامج مهامها الأساسية منها أم الثانوية منها. رغم أن المكتبات تعرف أهم التغييرات التي تطرأ في المجتمع بصفة عامة، فإننا نلاحظ أن هذه المؤسسات الوثائقية حيزة الدراسة لا تراعي هذا الجانب، ولا تعطي للقارئ الفرصة في الإطلاع على ما هو جديد.

السؤال الثاني: هل تكوين مستفيدي المكتبة؟

النسبة	التكرار	الإجابات
0%	0	- جد مهم
88%	88	- مهم
12%	12	- مهم نوعا ما
0%	0	- غير مهم
100%	100	المجموع

جدول رقم (2) : أهمية تكوين المستفيدين

نتائج هذا السؤال توضح أن التحسيس بأهمية تكوين المستفيدين كبير مادام أن الأغلبية من المكتبيين ترى أن التكوين يعتبر مهما (88%)، لكن الغريب في الأمر أن رغم هذه النظرة الإيجابية بالنسبة لهذا الأمر، يصعب علينا فهم نتائج الجدول رقم 1 حيث أن المكتبيين لا يقومون تماما بتكوين المستفيدين، ذلك يدفعنا إلى الاستفسار إذا ما كانت هناك عراقيل تمنع المكتبي من أداء هذه المهمة. هل يمكن فعلا للعراقيل إن وجدت، أن تمنع المكتبي الذي يؤمن بأهمية هذه الخدمة من أدائها؟

السؤال الثالث: ما هي أهم الصعوبات التي تواجه المكتبي عند تكوين المستفيدين؟

النسبة	التكرار	الإجابات
22.33%	92	- نقص الوعي بأهمية التكوين لدى المسؤولين
14.56%	60	- عدم وجود رغبة في التكوين لدى المستفيدين
20.39%	84	- عدم وجود دعم مادي
19.42%	80	- عدم توفير الفضاءات الملائمة للتكوين
23.3%	96	- عدم وجود الوقت
100%	412	المجموع

جدول رقم (3) : الصعوبات عند تكوين المستفيدين

يعاني المكتبيون من صعوبات عديدة ومتنوعة عند تكوين المستفيدين بداية من عدم وجود الوقت للقيام بهذه المهمة (23.3%) إضافة إلى نقص الوعي لدى المسؤولين فيما يخص تكوين القراء (22.33%) مما جعل هؤلاء المسؤولين لا يقدمون من جهة الدعم المادي

إلى المكتبيين حتى يؤدون هذه الخدمة (20.39%) ، ومن جهة أخرى الفضاءات الملائمة لتكوين القراء (19.42%). نسبة عالية نوعا ما (14.56%) ترى أن المستفيدين لا يرغبون في التكوين، وإلا كيف يسكتون على هذا الأمر ولا يطالبون بإلحاح للاستفادة من برامج تكوينية. يبدو لنا أنه لو كان لهذه الخدمة أهمية حقا في برنامج نشاطات المكتبيين لوجدوا لهذه الخدمة الوقت الكافي والمناسب.

السؤال الرابع: من المكون المفضل عند تكوين المستفيدين؟

النسبة	التكرار	الإجابات
6.67%	08	- محافظ المكتبة
13.33%	16	- المكتبيون
16.67%	20	- خبير من خارج المؤسسة
63.33%	76	- أساتذة من أقسام علم المكتبات
100%	120	المجموع

جدول رقم (4) : المكون المفضل

أغلبية المكتبيين المستجوبين ترى أن أساتذة أقسام علم المكتبات هم الأفضل لتكوين المستفيدين (63.33%) ، مما يعني أن محافظ المكتبة ليس له الوقت لأداء هذه المهمة (16.67%) ويمكن لبعض المكتبيين (13.33%) المشاركة في هذه العملية التكوينية بمساعدة الأساتذة. بعض المكتبيين يفضلون الاستعانة من خدمات خبراء من خارج المؤسسة حتى يكون التكوين ذا نجاعة وفعالية، مما يدل أن الثقة في النفس تنقص هؤلاء المكتبيين مام أنهم يفضلون أن يكون هذا التكوين تحت إشراف أشخاص آخرين وأنهم غير معنيين بهذا الأمر.

السؤال الخامس: من الأجدر في تحضير برنامج التكوين لصالح المستفيدين؟

النسبة	التكرار	الإجابات
72.41%	84	- أساتذة من أقسام علم المكتبات
27.59%	32	- محافظ المكتبة
0%	0	- المكتبيون
0%	0	- الموظفون الإداريون
0%	0	- المستفيدون
100%	116	المجموع

جدول رقم (5) : تحضير البرنامج التكويني

الأغلبية الكبيرة من المكتبيين المستجوبين (72.41%) تصرح أن أساتذة أقسام علم المكتبات هم الأجدر في تحضير البرنامج التكويني لصالح المستفيدين. بعض المستجوبين يرى أن محافظ المكتبة بإمكانه المشاركة في هذا الأمر (27.59%)، مما يعني أن محافظ المكتبة له الوقت في تحضير برنامج النشاطات بالمكتبة، لكن ليس لديه الوقت لمساعدة المستفيدين مباشرة وتكوينهم. إذا كان للبرنامج التكويني جانب نظري فذلك لا يعني أنه سوف يكون بعيدا كل البعد عن الميدان أي الواقع المعاش داخل المكتبة. والمكتبيون هم الأقرب من الواقع ومن المستفيدين. إنه ليس من المنطق كذلك أن نهمش المستفيدين، بل علينا أن ندمجهم في وضع البرنامج التكويني الذي سيلبي منطقيا حاجياتهم ويستجيب إلى تطلعاتهم. فالمستفيدون هم إذن طرف مهم في هذه العملية ولا يحق للمكتبيين إبعادهم عنها.

السؤال السادس: هل لديكم مشروع لتكوين المستفيدين؟

النسبة	التكرار	الإجابات
40%	40	نعم
60%	60	لا
100%	100	المجموع

جدول رقم (6) : مشروع تكوين المستفيدين

إنه من غير المنطقي أن نجد المستخدمين مبعدين تماما عن الاستفادة من تكوين لاستغلال المكتبة أحسن استغلال.

إن الأمر خطير لما نجد المكتبيين غير مهئين أنفسهم للمستقبل وغير محضرين لمشاريع لها علاقة بخدمة أصبحت حساسة جدا في عالم المكتبات ومراكز المعلومات ألا وهي تكوين المستخدمين (60%). فمهما كانت العراقيل والصعوبات، على المكتبي أن يكون على دراية بأهم المشاريع المستقبلية أولاً، وأن يكون واع بأهمية وضع مشروع لكل خدمة لها أولوية في برنامج المكتبة ثانياً. على المكتبي كذلك أن يتصدى بشجاعة وإصرار إلى العراقيل والصعوبات حتى يتمكن من تطبيق مشاريعه في الواقع، وحتى لا تبقى أفكاره وتطلعاته عبارة عن مشاريع نظرية فقط.

السؤال السابع: ماهو الهدف من وضع برنامج تكويني لفائدة المستخدمين؟

النسبة	التكرار	الإجابات
12%	12	- جلب المستخدمين نحو المكتبة
0%	0	- تحسين مستوى المكتبيين
68%	68	- تحسين قدرات المستخدمين في استغلال المكتبة
20%	20	- تسجيل النشاط في الحصيلة السنوية
100%	100	المجموع

جدول رقم (7): الهدف من البرنامج التكويني

نتائج هذا الجدول تبرز أن أغلبية المكتبيين المستجوبين لها و عي بأن الهدف الأساسي من وضع برنامج تكويني لصالح المستخدمين يتمثل في تحسين قدرات هذه الفئة في استغلال المكتبة (68%)، صحيح حقا أن التدريب يساعد على التحكم في وسائل البحث والولوج بسرعة إلى المعلومات التي يحتاجها المستخدم. لبعض المكتبيين رؤية إدارية محضرة بالنسبة إلى تسيير المكتبة بحيث أنهم يرون أن الهدف من وضع هذا البرنامج يساعد في آخر السنة على تسجيل هذا النشاط في الحصيلة السنوية بغض النظر عن إذا ما استفاد القراء من هذه الخدمة أم لا (20%) ، القليل من المكتبيين (12%) يعلم أنه بفضل وضع برنامج

تكويني وتطبيقه، نتمكن من تقليص العديد من الصعوبات التي تواجه المستفيدين بالمكتبة، مما يدفع هؤلاء القراء إلى التردد عليها باستمرار.

السؤال الثامن: ماهي نسبة المستفيدين التي يمكن لمكتبتكم الإشراف على تكوينها؟

الإجابات	التكرار	النسبة
- أقل من 10%	88	88%
- بين 10% و 20%	10	10%
- بين 20% و 40%	2	2%
- بين 40% و 60%	0	0%
- بين 60% و 80%	0	0%
- أكثر من 80%	0	0%
المجموع	100	100%

جدول رقم (8) : قدرة المكتبة على التكويني

نتائج هذا السؤال تبرز أن قدرة المكتبة على تكوين المستفيدين ضعيفة جداً. يمكن أن يعود ذلك إلى الصعوبات التي تعاني منها هذه المكتبات، وهي عديدة ومتنوعة (الجدول 3). يبدو كذلك أن رغبة المكتبي في تكوين المستفيدين هي كذلك ضعيفة إلى أقصى حد، مادام أنه يمكن للرغبة القوية أن تتحدى كل الصعوبات، ذلك الأمر غير موجود لدى هؤلاء المكتبيين. إن أغلبية المستفيدين لا يمكنهم الاستفادة من التكوين حتى ولو كانت حاجتهم قوية إلى التحصيل والتعلم المستمر، مما يعني أن المكتبة لا تحاول أن تتعرف على حاجة مستفيديها من التكوين ولا تريد أن تجتهد للإستجابة إلى تطلعات هؤلاء المستفيدين.

السؤال التاسع: ما هي الأولويات في تسيير مكتبتكم - رتب الإجابات من 1 إلى 5

الترتيب	الإجابات
1	- التسيير الإداري للمكتبة
2	- التسيير التقني للمكتبة
3	- تسيير الموارد المالية للمكتبة
4	- تسيير الموارد البشرية للمكتبة
5	- تسيير عملية تكوين مستفيدي المكتبة

جدول رقم (9) : ترتيب مهام المكتبة

يبدو من خلال الإجابة عن هذا السؤال أن المكتبي لازال يفكر أن المهمة الأساسية للمكتبة تتجلى في التسيير الإداري (المرتبة الأولى) مما يعنى أن الطابع الإداري يطغى على تسيير مكتباتنا، وذلك على حساب المهام الأخرى جاء التسيير التقني للمكتبة في المرتبة الثانية، مما يعنى أن تكوين المكتبيين على مستوى أقسام المكتبات يركز كثيرا على الجانب التقني، وذلك يؤثر في سلوك المتخرجين من هذه الأقسام. أما بالنسبة لتسيير الموارد المالية، فيأتي في المرتبة الثالثة، وذلك يدل على أن المجتمع أصبح يعطى أهمية كبيرة إلى الأمور المادية، ويصعب على المكتبي أن يحقق أهدافه إعتماذا على العلاقات الإنسانية وحدها، بل أصبحت الموارد المالية هي التي تساعد في شتى المهام بعد الموارد المالية، تأتي الموارد البشرية، ذلك يجعلنا نلاحظ أن الإنسان يأتي في الحلقة الأخيرة للسلسلة فالمكتبي المسؤول بهذه المؤسسات الوثائقية لا يفكر في موظفيه إلا بعد أن ينتهي من الأمور الإدارية، التقنية والمالية. أما بالنسبة للمستفيدين فحدث ولا حرج، فهم مبعدون تماما كما جاء في الجدول رقم 1، ولا يشكلون أي أولوية بالنسبة لمهام المكتبي (المرتبة الأخيرة).

السؤال العاشر: هل مستوى المستفيدين يحتاج إلى دعم من حيث التكوين؟

النسبة	التكرار	الإجابات
74%	74	- نعم
6%	6	- لا
20%	20	- لست أدري
100%	100	المجموع

جدول رقم (10): مستوى المستفيدين

عدد كبير من المكتبيين (74%) صرح أن مستوى المستفيدين يحتاج إلى دعم من حيث التكوين، والغريب في الأمر أن المكتبي رغم علمه بهذه الحاجة فإنه يرفض الإستجابة إلى هذا الطلب، ولا يحرك ساكناً لمراعاة حاجة هؤلاء المستفيدين، كيف يمكن للمكتبي أن يقبل بفتح المكتبة أمام القراء لما يعلم أنه يصعب عليه تلبية حاجاتهم والإستجابة إلى تطلعاتهم؟ كيف يمكن للمكتبي أن يفكر في التسيير الإداري والتقني والمالي لما يعلم أنه لا يستطيع تحقيق طلب مستفيدي مكتبته؟ بعض المكتبيين لا يعلمون إذا ما كان المستفيدون بحاجة إلى تكوين أم لا (20%)، ما يدل على أن هؤلاء المكتبيين لا يبالون بالقارئ ولا يحاولون بذل أي جهد للتعرف على المستفيد وعلى حاجته. من الممكن أن ليس لهم الوقت للتفكير في المستفيد كما جاء في الجدول رقم (3).

السؤال الحادي عشر: هل تقييم البرنامج التكويني يعتبر؟

النسبة	التكرار	الإجابات
2%	2	- شيئاً أساسياً
24%	24	- شيئاً مهماً
74%	74	- شيئاً مهماً نوعاً ما
0%	0	- شيئاً غير مهم
100%	100	المجموع

جدول رقم (11): تقييم البرنامج التكويني

من المعروف أن تقييم أي برنامج تكويني يعتبر في الحقيقة شيئاً أساسياً، غير أن المكتبيين ليس لديهم هذه الرؤية، والكثير منهم يعطي

أهمية متواضعة إلى تقييم البرنامج التكويني (74%)، وذلك يوضح أن المكتبي لا يضع اهدافا عند محاولة تكوين القراء، وبعد إجراء هذه العملية فلا يحاول أن يعرف إلى أي مدى تحققت هذه الأهداف، وما يجب القيام به لتصويب الأخطاء والنقائص، وتسديد المنهجية لبلوغ الأهداف النهائية.

السؤال الثاني عشر: ما رأيك في خدمة استقبال المستفيدين؟

الإجابات	التكرار	النسبة
- مهمة جدا	2	2%
- مهمة	64	64%
- مهمة نوعا ما	34	34%
- غير مهمة	0	0%
المجموع	100	100%

جدول رقم (12): خدمة المستفيدين

إن خدمة استقبال المستفيدين أصبحت حساسة جدا ومن أولويات المهام بالمكتبة في الدول المتقدمة. إن هذه الخدمة تساهم في تقليص الصعوبات التي تواجه المستفيد عند وصوله إلى المكتبة وولوجه إلى مصادر المعلومات. فهي طريقة تكوينية غير مباشرة ترشد القارئ وتساعد في حركيته داخل المكتبة. عدد لا بأس به من المكتبيين المستجوبين على علم بأهمية هذه الخدمة (64%)، لكن هل استطاع هؤلاء المكتبيون إنشاء هذه الخدمة داخل مكتبهم؟ ماذا فعلوا لإدراج هذه الخدمة ما بين الخدمات التقليدية الموجودة بالمكتبة؟ هل يمكن أن نؤمن في شيء ولا نقوم بجهد لتطبيق هذا الأمر في الواقع؟ تبقى أن هناك نسبة عالية من المكتبيين (34%) لها رؤية متواضعة بالنسبة إلى أهمية هذه الخدمة، ولا شك أنها تفضل النشاطات الإدارية والتقنية وتسيير الموارد المالية على حساب خدمة المستفيدين.

السؤال الثالث عشر: ماذا تفضلون؟

النسبة	التكرار	الإجابات
66%	66	- مساعدة المستفيد على إيجاد المعلومة
4%	4	- مرافقة المستفيد وتوجيهه
30%	30	- تسليم المعلومات مباشرة إلى المستفيد
0%	0	- دعوة المستفيد إلى الاستفادة من التكوين
100%	100	المجموع

جدول رقم (13) : ماذا يفضل المكتبيون

نتائج هذا السؤال توضح أن المكتبيين لا يشجعون المستفيد على التمتع بروح الإستقلالية مادام أنهم يفضلون مساعدته على إيجاد المعلومة (66%) في كل مرة يحس بهذه الحاجة. نسبة معتبرة من المكتبيين تفضل تسليم المعلومات مباشرة إلى المستفيد (30%)، وذلك الأمر غير مفيد تماما بالنسبة إلى المستفيد الذي يبقى يعتمد على الغير بدلا من الإعتماد على النفس. كل المكتبيين يرفضون دعوة القراء إلى الاستفادة من التكوين، مما يؤكد النتائج التي جاءت في الجدولين رقم (1) ورقم (9)، إن التكوين في حقيقة الأمر هو الشيء الأفضّل الذي يفيد القارئ طوال مشوار الحياة وبإمكانه أن يعطي الإستقلالية التامة لهذا الأخير.

السؤال الرابع عشر : هل ترغبون في :

النسبة	التكرار	الإجابات
18%	18	- إدخال التكنولوجيا كلياً على المكتبة
82%	82	- إدخال التكنولوجيا جزئياً على المكتبة
0%	0	- عدم إدخال التكنولوجيا على المكتبة
100%	100	المجموع

جدول رقم (14) : التكنولوجيا بالمكتبة

تبرز نتائج هذا الجدول أن المكتبيين يرغبون في إدخال التكنولوجيا على المكتبة مادام أنه لا يوجد أي مكتبي يرفض تواجد التكنولوجيا بالمؤسسة الوثائقية، مما يعني أن هناك إستعدادا وتقبلا

للتكنولوجيا من طرف كل المستجوبين، ذلك يعني كذلك أن التكنولوجيا كظاهرة اجتماعية استطاعت أن تفرض نفسها في المجتمع، نلاحظ إضافة إلى ذلك، أن أغلبية المكتبيين تفضل أن يكون إدخال الوسائل التكنولوجية على المكتبة تدريجياً (82%)، ما يدل على أنه الحنين إلى الماضي لا زال راسخاً في أذهان هؤلاء المستجوبين وأن الثقافة التكنولوجية لا زالت سطحية، بل إن ترسيخ هذه الثقافة يتطلب الوقت والتأني قبل الإستعاب الكامل، بينما نلاحظ أن نسبة متواضعة من المكتبيين تبدو مستعدة تمام الإستعداد لتقبل التكنولوجيا والتحكم فيها في شتى مجالات النشاط المهني (18%).

السؤال الخامس عشر : كيف ترون مستقبل مكتبتكم؟

النسبة	التكرار	الإجابات
82%	82	مكتبة برصيد ورقي و إلكتروني معا
18%	18	مكتبة إلكترونية
0%	0	مكتبة افتراضية
100%	100	المجموع

جدول رقم (15) : مستقبل المكتبة

نتائج هذا السؤال توضح أن أغلبية المكتبيين المستجوبين لازالوا متمسكين بالأوعية الفكرية الورقية فهم لا يرفضون المصادر الإلكترونية الحديثة، وإنما يؤمنون بإمكانية ازدواجية رصيد المكتبة بين الشكلين، الورقي والإلكتروني (82%). بعض المستجوبين يبدو أكثر تقاؤلاً بالنسبة إلى الوجود الإلكتروني ويؤمن بإحتكار الوعاء الإلكتروني على الشكل التقليدي، ذلك ما جعل المكتبيين يتصورون مكتبة المستقبل فضاء إلكتروني محضاً لا يحتوي على أي وعاء تقليدي (18%)، بينما لا يوجد أي مكتبي مستوجب يؤمن بمكتبة بدون جدران أي مكتبة افتراضية، مما يعني أن كل المكتبيين يريدون المحافظة، على الأقل على كيان المكتبة أي وجودها المادي حتى لا تفقد المكتبة الروح، وحتى لا يفقد المكتبي ذاته هو بدوره، مما يعني المحافظة على الجوانب الأصيلة للمهنة المكتبية.

الخاتمة

لقد أصبحت المعلومات دعامة أساسية في نظام المجتمع الرقمي، ذلك ما جعل مهنة المكتبات والمعلومات تبرز إلى الواجهة وتستقطب فضول أفراد المجتمع. إن الاندماج في هذا الوسط الجديد، المعقد بخصوصياته ومظاهره يفرض على كل فرد الإلمام بقواعد البحث عن المعلومات والإستغلال الجيد للوسائل التكنولوجية الجديدة بشتى أنواعها ولهذه المصادر المعلوماتية التي لا تنفذ. إن الورقة الراحبة بيد مختص المعلومات الذي لديه مفتاح أبواب هذه الفضاءات الإلكترونية الجديدة، فإن أحسن توظيف هذه الورقة بشتى مجالات النشاط الإنساني، تمكن من إثبات وجوده في المجتمع، وضمن مكانة مرموقة لمهنته ما بين المهن الأخرى المقبلة على الهيمنة والإحتكار.

إن أفراد المجتمع بحاجة إلى ثقافة حول المعلومات وإلى ثقافة تكنولوجية ويمكن لمختص المعلومات، بفضل تواجده، من جهة، على مستوى مؤسسات توثيقية متعددة ومتنوعة، وبفضل مهارته من جهة أخرى في السيطرة على تقنيات التحكم في المعلومات ووسائل البحث عنها، أن يساهم مساهمة فعالة في ترسيخ هذه الثقافة، وفي جعل التكوين والإستمرارية فيه حاجة ماسة لدخول المجتمع الرقمي، تلك هي القيمة المضافة إلى مهنة مختص المكتبات والمعلومات التي يستوجب عليه إستغلالها إستغلالاً جدياً لدعم مركزه المهني والإجتماعي وللمشاركة القوية في تحضير كل الفئات الإجتماعية للإبتعاد عن الجهل التخلف الفقر والتهميش، وإقتحام مجتمع العلم والمعرفة، مجتمع التكنولوجيات والتقدم.

المراجع

Références

1. BLANQUET, M. F. S'approprier l'information électronique. B.B.F., 1999, n.3, vol.44, p.8-16

- ACCART, J. P. Le sommet mondial sur la société de l'information. B.B.F., 2004, n.6, vol.49, p.66-73 .2
- CURRAN, M. The 8'R's and training needs. ARGOS, 2006, n.2, vol.35, p.29-33 .3
- JACQUESSON, A. De la difficulté à utiliser les bibliothèques numériques. Bulletin d'informations, 2000, n. 188, p. 1-8 .4
- HINCHLIFFE, L. J. Nouveaux développements en maîtrise de l'information, B.B.F., n.6, vol.50, p. 56-63 .5
- Ibid .6
- Ibid .7
- CHILDERS, S. Computer literacy: necessity or buzzwork? Information and libraries, 2003, n. 3, vol. 22, p. 102 .8
- CANDALLOT, C. La formation à la recherche documentaire. Documentation et Bibliothèques, 2005, Oct-Dec., p. 231-239 .9
- BRUCE, H. et LAMPSON, M. Information Professional as agent for information literacy. Education for Information, 2004, n.2, vol.20, p.81-106 .10
- BLANC-MONTMAYEUR. Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? B.B.F. , 1999, n.1, vol.44, p. 89-93 .11
- JACOBS, M. Speakeasy studies and cafe: information literacy, web-based library instruction, and technology. Information Technology and Libraries, 2001, n.2, vol.2, p. 66-71 .12
- DUCHEMIN, P. V. L'art d'informatiser une bibliothèque. Paris: Cercle de la Librairie, 1996. .13
- LESAUX, A. La transmission électronique du document. B.B.F.,-1995, n.1, vol.44, p.73-75 .14
- BENDRISS, K. Préparer les formateurs à l'interrogation des NTI dans la démarche pédagogique. Actes du séminaire sur la jeunesse et les NTI. Tunis: Cerdojes, 1998. .15

COGBURN, D.L. Globalisation, knowledge, .16
education and training in the information age. International Forum on
Information and Documentation, 1998, n.4, vol.23, p.23-29

POCHER, B. et THIRION, P. Formation .17
documentaire et projets pédagogiques. B.B.F., 1999, n.1, vol. 44,
p.16-22

BLANQUET, M. F. op.cit .18

19. عبد الهادي, محمد فتحي. المعلومات و تكنولوجيا المعلومات علي
أعتاب قرن جديد. القاهرة: الدار العربية للمعلومات. 2000

20. جلاله, يوسف وأبو بكر, يوسف. مهنة المكتبات و المعلومات الواقع و
الطموح بين النظرية و التطبيق. القاهرة: الدار العربية اللبنانية 1997.

E Mail: SABRINARAMY@YAHOO.FR

ملخص

تعتبر مؤسسة "اتصالات الجزائر" من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ذات الطابع الدعائي. تتجلى هذه خدمة تقديمها هذه الأخيرة في الإمداد و التجهيز بوسائل الاتصالات كالهاتف و الإنترنت أو الوسائل التكنولوجية الحديثة للمؤسسات. كما يتضح دورها في تسهيل الاتصالات و تسهيل المعلومات بين الأشخاص أو المؤسسات الاقتصادية. فهل تقوم مؤسسة الاتصالات الجزائر بإنتاج المعلومات؟ إن كانت كذلك، فما طبيعتها؟ هل هناك استعمال للمعلومات من طرف المهتمين علي وسائل المؤسسات بمؤسسات الاتصالات الجزائرية؟ ما نوعيتها؟ هل ساهمت المعلومات في تطوير أدائها المهني؟ بالنظر إلى نوعية الخدمة التي يقدمونها، نلخص مشكلة الدراسة التي ستحاول الإجابة عليها من خلال هذه الدراسة.